após o horário de início ..." em vez de "Quando você fez todo mundo esperar por você."

2. Resposta "..."

Qual foi sua resposta a este comportamento? Pode ser uma emoção "Eu senti raiva / mágoa / irritação", uma ação "me retirei" ou algo que você quer fazer "Eu queria gritar / sair". Tenha o cuidado de usar palavras que não implicam culpa, por exemplo, "Eu me sinto coagida" ou "Eu me sinto ignorada" implica que você acha que alguém tem a intenção de coagir ou está ignorando você. Em vez disso, você poderia dizer: "Eu sinto raiva" ou "Eu me sinto sozinha" Veja a lista dos sentimentos na página 24.

3. Motivo: "porque ..."

Explicar o que é o impacto do comportamento ou situação que está em você, o que pode tornar mais fácil para as pessoas entenderem a sua resposta. Resista direcionar uma culpa ou julgamento de outra pessoa, mantenha isso dentro de você. "Porque eu gostaria de saber como concertar minha própria bicicleta" em vez de "porque você não confia em mim com suas ferramentas". Veja também a lista de necessidades, na página 23 e 24.

4. Clarear o pedido: O que você gostaria que acontecesse

Seja claro que não é uma exigência. A outra pessoa pode não estar disposta ou capaz de atender seu pedido, mas quando elas estão ligadas no que é importante para você, elas se sentem bem para pensar em coisas que podem atender as suas necessidades e que também funcionem para elas. "Você poderia fazer um esforço para chegar a tempo ou nos avisar com antecedência sobre seu atraso?", ao invés de "Não se atrase novamente ou eu vou ficar muito brava".

Afirmação de culpa

"Você nunca chega na reunião no horário certo, você realmente não se importa."

Afirmação "EU":

"Quando as reuniões não começam na hora, eu me sinto irritada, porque eu tenho uma quantidade limitada de tempo que eu posso ficar. Eu gostaria que as reuniões pudessem começar no horário combinado. Você concorda com isso? "

O uso do "EU" dá abertura para um conversa, um ponto de partida eficaz

conhecimento ou falta de vontade de gastar tempo com isso. Por exemplo, uma mulher em um grupo pode dizer "Eu observo que as falas estão sendo feitas apenas por homens, e eu gostaria que conversássemos sobre isso". A resposta pode voltar "Não tem nada a ver com sermos homens, só temos muito a dizer no momento. Se as mulheres querem dizer alguma coisa, elas devem falar mais alto!" Os homens no grupo podem ter dificuldades para entender o privilégio de gênero, e não conseguem resolver o seu comportamento no grupo e isso vai resultar em um conflito.

Hierarquia informal

Um grupo pode ser definido inicialmente por um pequeno grupo de amigas que desenvolvem a sua maneira de fazer as coisas. Quando novas pessoas se envolverem, as fundadoras aplicam as mesmas culturas e práticas já definidas para atender as pessoas recém-chegadas. Por exemplo, as pessoas fundadoras de um grupo desenvolveram uma prática onde elas já sabem tudo o que está acontecendo no grupo. No entanto, o grupo cresceu e essa prática vai ficando cada vez mais difícil, especialmente para as recém-chegadas. O que vai acontecer é que as recém-chegadas vão se familiarizar apenas com um aspecto do grupo, enquanto que as pessoas que fundaram vão manter uma visão geral do grupo, criando uma hierarquia informal de conhecimentos, habilidades e poder.

Hierarquias informais também podem ser criadas quando as pessoas se especializam em uma determinada área. Por exemplo, apenas uma pessoa escreve no site do grupo, assim, esse papel sempre vai estar associada a esta pessoa. Quando as habilidades ou informações não são compartilhadas e os papéis não são rodados, umas habilidades informais ou hierarquia de conhecimento pode se desenvolver no grupo, o que pode levar ao ressentimento e eventualmente a um conflito.

Capítulo 3
Entendendo o Conflito

Entender o que realmente é importante para ambos, pra você e para a outra parte no conflito, é um ótimo ponto para começar a entender e pensar sobre potenciais soluções.